

SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

XVIII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
SNBU 2014

**SERVIÇO DE REFERENCIA VIRTUAL DA HEMEROTECA DA REDE
DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE DE PASSO FUNDO: RELATO
DE CASO**

Fernanda Spíndola
Laíde Muhl
Schirlei Teresinha da Silva Vaz



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

RESUMO

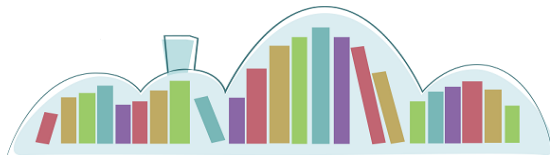
Relata a experiência do setor de periódicos da Universidade de Passo Fundo com seu serviço de referência virtual via correio eletrônico, oferecido aos seus usuários dos sete campi espalhados em diferentes cidades do Rio Grande do Sul. Utiliza métodos quantitativos e qualitativos para analisar as mensagens enviadas entre os meses de fevereiro e março de 2014, analisando de forma mais aprofundada as questões com mais procura. Conclui destacando a importância do serviço e a necessidade da implantação de novos recursos, como aplicativos e redes sociais para atender melhor as demandas, expandindo para todos os setores de atendimento da Rede de Bibliotecas.

Palavras-Chave: Serviço de referência; Serviço de referência virtual; Tecnologias da informação; Bibliotecário de referência; Biblioteca universitária.

ABSTRACT

Reports the experience of the periodic sector of the University of Passo Fundo with your virtual reference service via email, offered its users the seven campuses in different cities of Rio Grande do Sul uses quantitative and qualitative methods to analyze the messages sent between the months of February and March 2014, analyzing in more depth the issues in more demand, concludes emphasizing the importance of service and the need to implement new features like apps and social networks to better meet the demands, expanding to all sectors service of the Library.

Keywords: Reference service; Virtual reference service; Information technologies; Reference librarian; University library.



1 Introdução

Há muito o serviço de referência em bibliotecas universitárias vem sendo repensado e readequado ao ritmo de sua nova comunidade acadêmica, comunidade esta que se encontra cada vez mais inserida no meio virtual e consequentemente exige um serviço mais dinâmico, com diferentes interfaces de atendimento. O serviço de referência virtual vem de encontro a estas novas necessidades e está presente na grande maioria das bibliotecas universitárias, sejam públicas e privadas. Seus serviços são dos mais variados, abrangendo bases de dados, periódicos eletrônicos, tutoriais online, etc.

Para delimitação deste relato de caso, procuramos descrever a experiência do setor de periódicos da Rede de Bibliotecas da Universidade de Passo Fundo (UPF), chamado Hemeroteca, com seu serviço de referência virtual oferecido através de e-mail aos usuários localizados nos sete campi da UPF, nas seguintes cidades do Rio Grande do Sul: Passo Fundo, Carazinho, Casca, Lagoa Vermelha, Palmeira das Missões, Sarandi e Soledade. O serviço oferecido através do e-mail do setor (hemeroteca@upf.br) busca atender somente questões referentes a acesso às bases de dados, senhas de assinaturas eletrônicas de periódicos e auxílio a levantamentos bibliográficos de artigos de periódicos. Para outras demandas de referencia, a Rede de Bibliotecas oferece canais específicos, como os e-mails do Setor de Referência e o Setor de Direção. Desta forma buscou-se identificar as principais demandas dos usuários através da análise de dados e identificar necessidades de melhorias no serviço prestado.

2 Revisão de Literatura

Analisando a linha do tempo das bibliotecas, podemos considerar o serviço de referência uma atividade relativamente recente em sua história, conforme Grogan (2001) a gênese dessa prática se deu somente ao final do século XIX, embora exista desde os primórdios das unidades de informação, somente a partir deste período a comunidade bibliotecária passou a aprimorar técnicas e desenvolver teorias a respeito. No decorrer das últimas décadas, o surgimento das novas tecnologias da informação forçaram o desenvolvimento de novas teorias e práticas acerca deste serviço, e mudanças consideráveis se



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

deram nos setores de referência, segundo Almeida Junior, (2003, p.56) “o serviço de referência e informação deixa de ser um pequeno espaço isolado, caracterizado por uma mesa onde se instalava um bibliotecário e uma estante com obras de referência”.

Dentro desta perspectiva, aliados ao avanço vertiginoso das tecnologias da informação, surgiram os serviços de referência virtuais, o surgimento destas tecnologias conforme Figueiredo (1996, p.38) permitiu que as unidades de informação oferecessem um serviço de maior qualidade e com um custo aceitável. Outras vantagens determinantes como aponta Moyo (2004, p. 223), é a determinação de um ponto de auxílio os usuários, aumento da acessibilidade do profissional bibliotecário pela comunidade acadêmica e o acesso remoto de usuários, fator determinante para bibliotecas universitárias com unidades distribuídas em grandes áreas geográficas, como no caso da Rede de Bibliotecas da UPF.

3 Materiais e Métodos

Para a elaboração do presente relato de caso, foram utilizados métodos quantitativos, sendo selecionados e-mails enviados entre os meses de fevereiro de 2014 e de março de 2014 para o endereço eletrônico do setor de periódicos: hemeroteca@upf.br. Para a análise documental (análise dos e-mails recebidos), foi utilizado o método qualitativo, verificando o conteúdo de cada mensagem.

4 Resultados Parciais/Finais

Conforme os dados analisados foram obtidos os seguintes dados parciais, apresentados no gráfico a seguir:

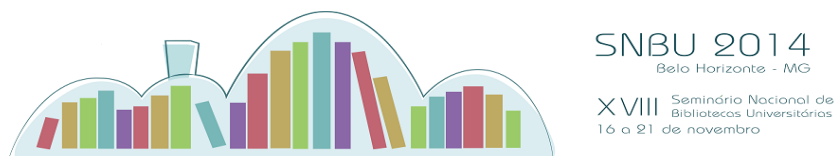
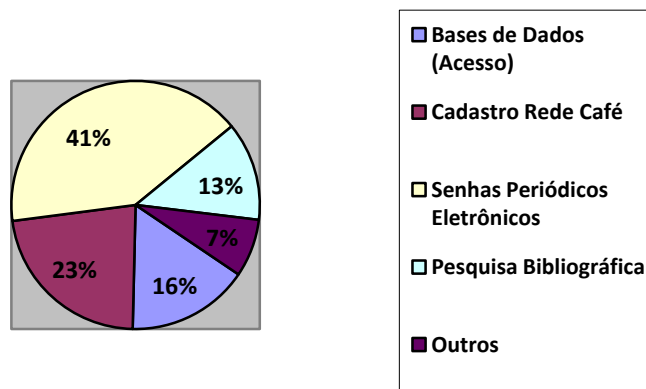


Gráfico 1 – Resultados dos e-mails analisados.



Fonte: Gráfico elaborado pelas autoras.

Ao total foram analisados 226 e-mails recebidos entre os dois meses selecionados. Através dos dados parciais expostos no gráfico podemos observar a grande procura por senhas dos periódicos eletrônicos assinados pela instituição, que oferece estas senhas aos seus usuários para acesso fora da biblioteca, ao contrário da maioria das bibliotecas universitárias, que permite somente acesso local no setor de referência. A grande procura por estes acessos remotos demonstra a aceitação da comunidade a estas novas ferramentas, que permitem o acesso de periódicos assinados pela universidade em dispositivos como tablets e smartphones.

Outra demanda considerável são as bases de dados, sendo a maioria dos questionamentos acerca das bases de dados disponíveis, acesso e cadastro na Rede Acadêmica Confederada (Rede Acadêmica Confederada), a procura por informações referentes a estes acessos se justifica pelo trabalho de divulgação e capacitação junto aos cursos de graduação e pós-graduação.

5 Considerações Parciais/Finais

Considerando os dados analisados, podemos concluir que o serviço de referência virtual se tornou tão vital quanto o serviço presencial, sendo um braço de longo alcance dos profissionais bibliotecários.

Com o surgimento das novas tecnologias da informação, o serviço de referencia virtual



tornou-se uma importante ferramenta para os usuários, pois permite que as mais variadas informações sejam acessadas facilmente, sem a necessidade de deslocamento físico aos centros de informações. A rapidez com que as informações são obtidas, pelo usuário, além da qualidade desta informação, torna o serviço de referência virtual um recurso indispensável na construção do conhecimento.

Destaca-se também que o serviço de referencia virtual tornou-se uma importante ferramenta de comunicação e marketing, colaborando de forma efetiva na divulgação de recursos informacionais disponibilizados pela instituição.

Como estudo preliminar, consideramos o serviço de grande relevância para a comunidade de usuários da Universidade de Passo Fundo, com bases nos dados coletados e analisados, serão estudados novos recursos a serem implantados, como o desenvolvimento de aplicativos para smartphones e tablets, bem como o uso de redes sociais no serviço de referência virtual, não só no setor de periódicos mas em todos os setores de atendimentos ao usuário.

6 Referências

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2012.

ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2003. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=18694>>. Acesso em: 07 maio 2014.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Textos avançados em referência e informação**. São Paulo: Associação Paulista de Bibliotecários, 1996. 167p.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001. 196p.

MOYO, L. M. Electronic libraries and the emergence of new service paradigms. **The Electronic Library**, v. 22, n.3, p. 220-230, 2004. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=862056>>. Acesso em: 08 maio 2014.

OLIVEIRA, Nirlei Maria; BERTHOLINO, Maria Luzia Fernandes. Usuários remotos e serviços de referência (SR(s)) disponíveis nas home pages das bibliotecas universitárias. In: **SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**, 2000. Disponível em: <http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t013.doc>. Acesso em: 08 maio 2014.